



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Abril a Junho/2020

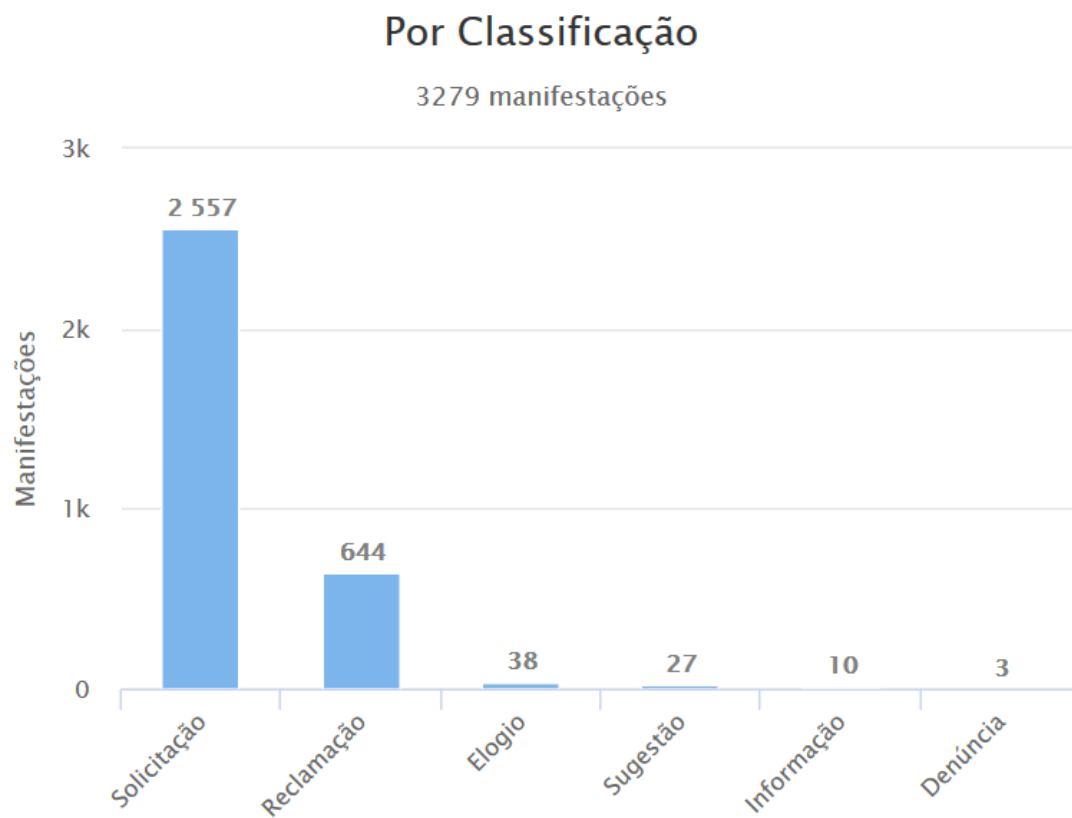
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no Segundo trimestre de 2020, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

A NOVACAP é responsável pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal.

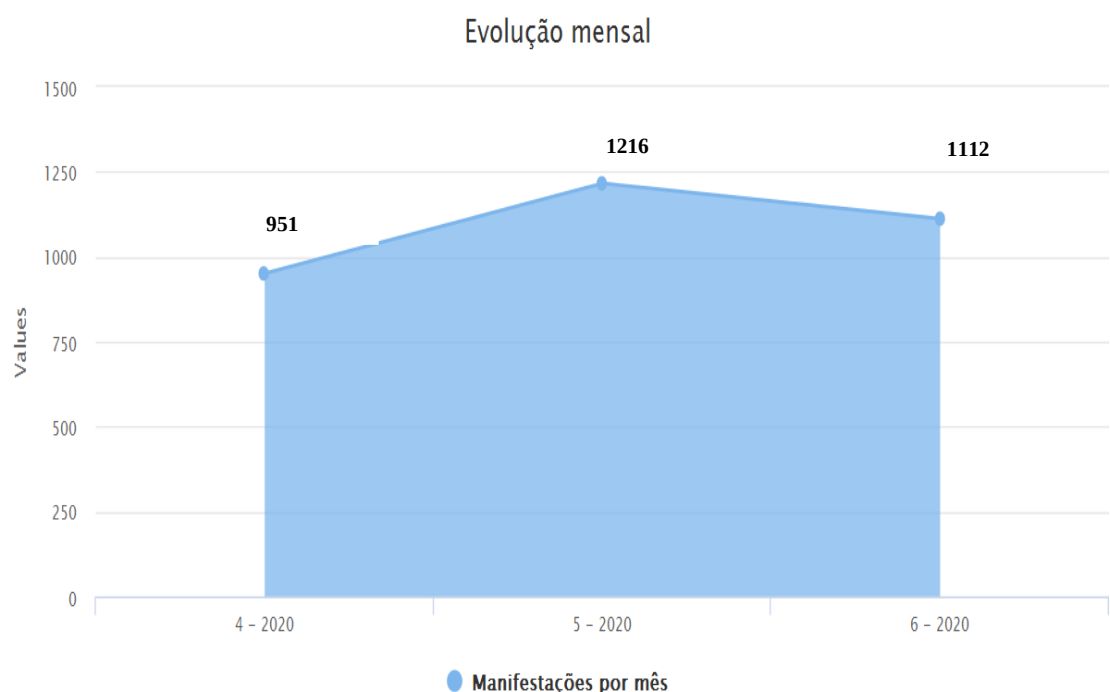
1. Total de Demandas por classificação

No Segundo trimestre de 2020, foram registradas 3.279 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 78% do total, seguidas pelas reclamações, com 20%, conforme gráfico abaixo:



2. Total de Demandas mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de abril foram recebidas 951 manifestações, em maio 1216 e em junho 1112 demandas. Totalizando 3279 manifestações no período de 01/04/2020 a 30/06/2020.

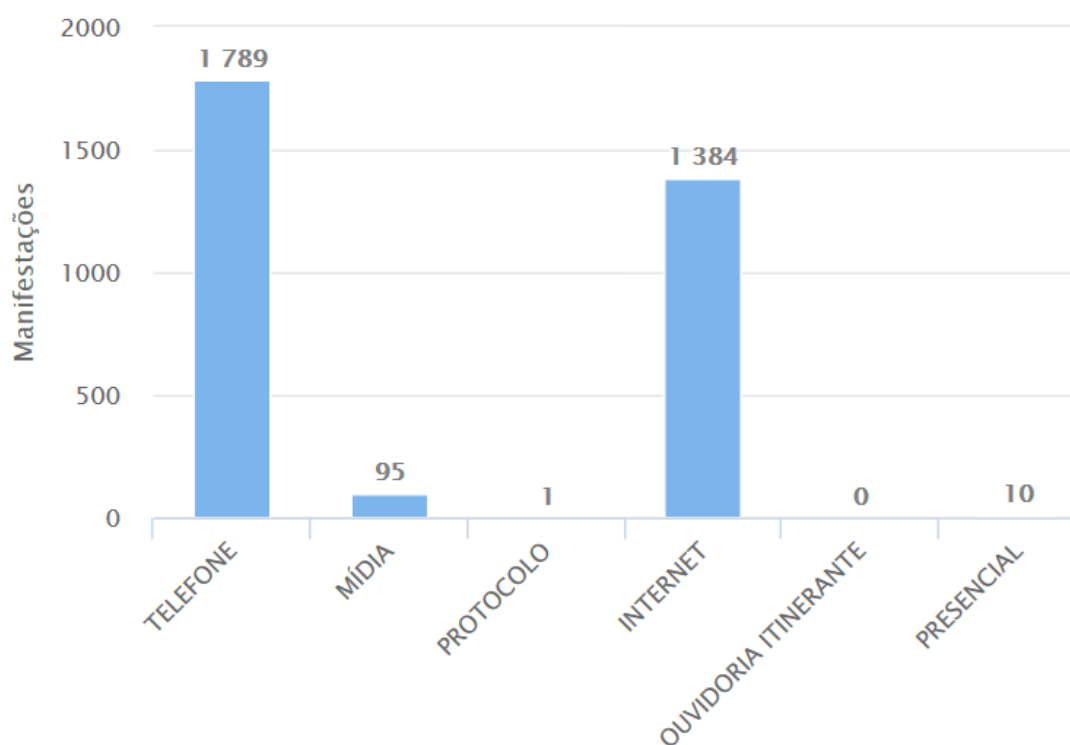


3. Formas de Entrada

A ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados no segundo trimestre foram: www.ouv.df.gov.br, telefone da Ouvidoria da Novacap 3403.2626, central do GDF 162 e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

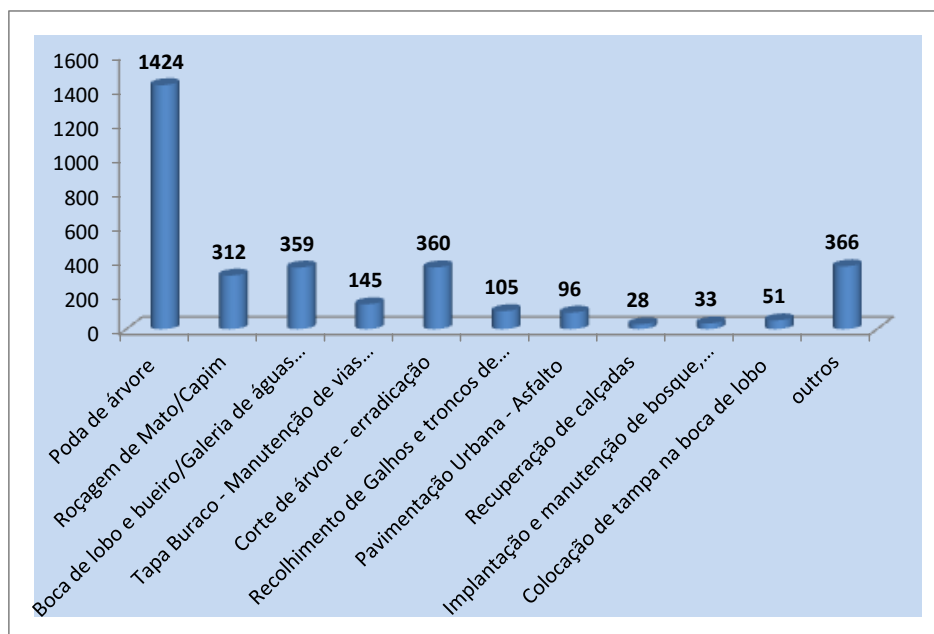
Das 1.789 manifestações realizadas por telefone, a maioria foi registrada por meio do telefone da Ouvidoria da Novacap, num total de 962 registros.

Formas de Entrada



4. Assuntos mais demandados

No Quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 2º trimestre de 2020:



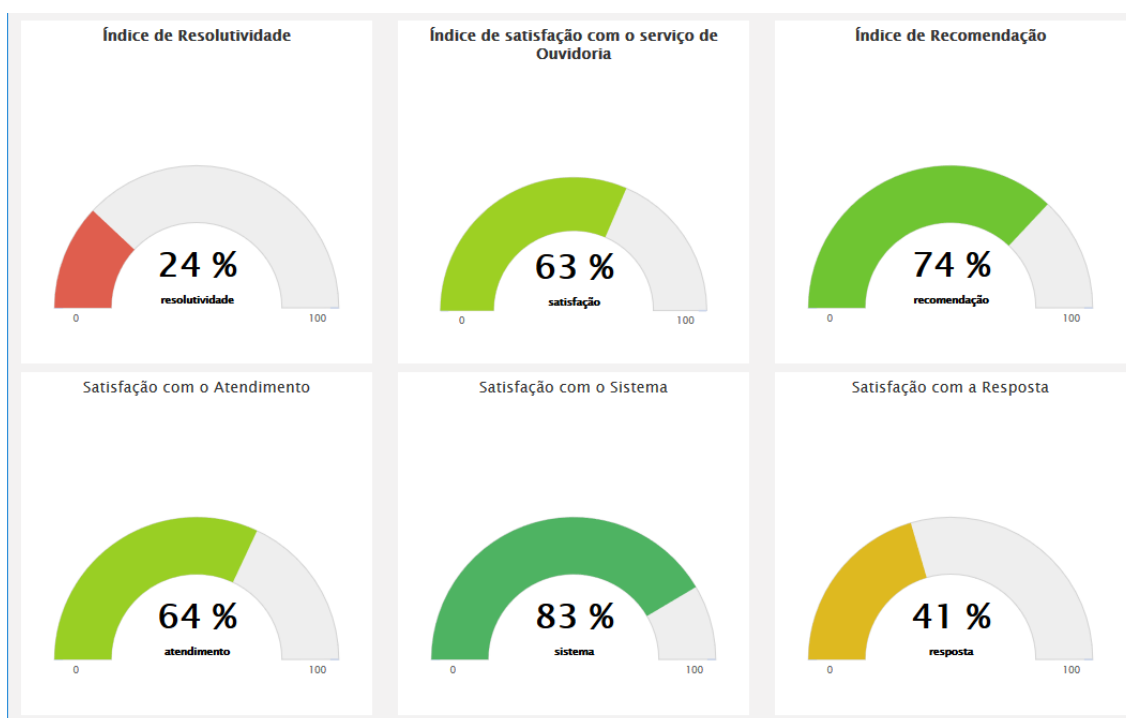
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por região administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1041	Riacho Fundo	39
Taguatinga	216	Brazlândia	35
Guará	190	São Sebastião	33
Ceilândia	185	Núcleo Bandeirante	32
Samambaia	166	Park Way	32
Gama	165	Jardim Botânico	32
Sobradinho	155	Sobradinho II	30
Santa Maria	140	Candangolândia	29
Planaltina	124	Riacho Fundo II	27
Sudoeste/Octogonal	99	Setor de Indústria e abastecimento	26
Cruzeiro	91	Itapoã	21
Paranoá	74	Arniqueiras	13
Recanto das Emas	67	SCIA	9
Águas Claras	57	Por do sol /Sol Nascente	9
Lago Sul	52	Fercal	2
Lago Norte	44	Varjão	1
Vicente Pires	43		

6. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com o Serviço executados pela Novacap, pela Ouvidoria da Novacap e pelo sistema de Ouvidoria do GDF, conforme as pesquisa de satisfação registradas no Sistema OUV-DF.



Obs. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam na medida em que as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

7. Serviço de informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no processo de acesso à informação em atenção a Lei Nº 4.990/2012. Os pedidos são recebidos por meio do sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - eSIC e encaminhados à área técnica para avaliação.

No segundo trimestre de 2020 foram solicitados 26 (Vinte e Seis) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



Acesso à
Informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>